

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

Lima, 03 de abril de 2018

N° 056-2018-GG-OSITRAN

VISTOS:

El Informe N° 002-2018-IC-OSITRAN del 21 de marzo de 2018, elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Oficina de Comunicación Corporativa y la Oficina de Gestión Documentaria, mediante el cual se sustenta y remite el Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía del OSITRAN; el Informe N° 0031-2018-GPP-OSITRAN de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto; la Nota N° 103-18-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país;

Que, por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el cual es de alcance nacional y de cumplimiento obligatorio para todas las entidades de la Administración Pública,;

Que, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM realizó el taller para la elaboración del Plan de Mejora de la calidad del servicio a la ciudadanía 2018, evento en el que participaron representantes de OSITRAN, y en el cual se dictaron las pautas para la elaboración de los planes de mejora de la calidad de servicios a la ciudadanía;

Que, mediante Oficio Múltiple N° 0066-2018-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM informó al OSITRAN los plazos para la elaboración, entrega, validación y aprobación del Plan para Mejorar la Calidad de Servicios a la Ciudadanía 2018;

Que, en virtud a las disposiciones expuestas, la Gerencia de Atención al Usuario, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Oficina de Comunicación Corporativa y la Oficina de Gestión Documentaria elaboraron la propuesta de Plan para Mejorar la Calidad de Atención a la Ciudadanía del OSITRAN, el cual ha sido validado por la Secretaría de Gestión Pública de la PCM mediante comunicación electrónica de fecha 19 de marzo de 2018;

Que, mediante Informe N° 002-2018-IC-OSITRAN del 21 de marzo de 2018, la Gerencia de Atención al Usuario, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Oficina de Comunicación Corporativa y la Oficina de Gestión Documentaria remitieron a la Gerencia General el Plan para Mejorar la Atención a la Ciudadanía del OSITRAN, indicando que en dicho Plan, se identifican los principales problemas y objetivos orientados a subsanar dicha problemática, a fin de propiciar la mejora en la calidad de los servicios que brinda el OSITRAN a los ciudadanos; por lo que resulta viable la aprobación de dicho Plan, en el cual se han incluido objetivos, actividades a desarrollar desde abril de 2018, presupuesto involucrado

